

# Pengaruh Interior terhadap Perilaku Pengunjung Museum *House of Sampoerna* Surabaya

Olivia Limantara, Thomas Ari Kristianto, Grace Setiati Kattu

Program Studi Desain Interior, Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

E-mail: olivialimantara@gmail.com ; thomasjawa@prodes.its.ac.id ; gracesika@petra.ac.id

**Abstrak**— Museum *House of Sampoerna* merupakan salah satu museum sejarah yang berada di kota Surabaya. Melalui koleksi yang ditampilkan, pihak museum memiliki tujuan untuk mengenalkan tentang sejarah perusahaan Sampoerna. Salah satu indikator untuk mengetahui apakah tujuan ini sudah tercapai adalah dengan mengetahui perilaku pengunjung selama berada di dalam museum.

Penelitian ini menganalisa bagaimana aspek-aspek interior museum mempengaruhi perilaku pengunjung sehingga dapat diketahui apakah tujuan daripada museum sudah tercapai. Teori yang digunakan adalah teori behavior setting dengan data berupa hasil pengamatan, hasil kuesioner dan wawancara. Data-data tersebut kemudian dianalisa dengan metode kualitatif dan kuantitatif. Hasil analisa dijabarkan secara deskriptif, dimana hasilnya menunjukkan bahwa aspek interior museum yaitu layout, sirkulasi, orientasi, dan elemen museum mempengaruhi perilaku pengunjung Museum *House of Sampoerna* Surabaya.

**Kata Kunci**— Interior, museum, perilaku pengunjung

**Abstract**— House of Sampoerna Museum is one of history museums located in Surabaya. Through the collections displayed, this museum wants to introduce the history of Sampoerna company. One of the indicators to know whether this goal has been achieved is by knowing the behavior of the visitors during their visit inside the museum.

This study analyzed how interior aspects of this museum affect visitors' behavior to know whether the purpose of the museum has been achieved. Behavior setting theory was used which resulted in observation, questionnaires, and interview datas. These data are later analyzed using mixed methods. The results of the analysis are explained descriptively, showing that the interior aspects of the museum such as layout, circulation, orientation, and museum elements influence visitor's behavior of House of Sampoerna Museum Surabaya.

**Keyword**— Interior, museum, visitor behavior

## I. PENDAHULUAN

MUSEUM merupakan salah satu sarana penting dalam masyarakat, karena merupakan sarana menjaga warisan alam, budaya, dan kemanusiaan di Indonesia dengan tujuan untuk rekreasi dan edukasi. Salah satu museum di kota Surabaya adalah museum *House of Sampoerna* yang terletak di kawasan "Surabaya lama". Gedung megah bergaya kolonial Belanda ini dibangun pada tahun 1862 dan sekarang menjadi situs bersejarah yang terus dilestarikan.

Selain menjadi sarana rekreasi, museum juga merupakan pusat informasi dan sarana yang bersifat edukatif bagi masyarakat<sup>[1]</sup>. Pengunjung diharapkan mendapatkan pengetahuan melalui koleksi-koleksi yang dihadirkan di dalam museum. Aspek interior museum memiliki peran yang penting dalam mengedukasi pengunjung. Hal-hal seperti penempatan koleksi dengan sarana penyampaian cerita sejarah yang menarik dan "mengundang" pengunjung untuk ingin tahu sehingga dapat menambah pengetahuan mereka mengenai koleksi yang dipajang di dalam museum. Namun tidak semua pengunjung mendapatkan pengetahuan secara lengkap dan menyeluruh saat mengunjungi Museum *House of Sampoerna*. Salah satu faktor yang diduga menyebabkan hal tersebut adalah penempatan koleksi yang acak dan tidak runtut, serta media penyampaian makna cerita dari tiap-tiap koleksi yang kurang menarik sehingga pengunjung cenderung hanya melihat-lihat dan berfoto, sedikit yang memperhatikan tulisan yang ada di tiap koleksi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa lebih lanjut bagaimana interior Museum *House of Sampoerna* mempengaruhi perilaku pengunjungnya, sehingga dapat diketahui apakah tujuan daripada museum sudah tercapai.

## II. METODE PENELITIAN

### A. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan pendekatan perilaku lingkungan. Teori yang digunakan adalah teori tata perilaku atau *behavior setting*. Menurut Roger Barker, *behavior setting* adalah sistem sosial berskala kecil yang terdiri dari manusia dan benda fisik yang disusun sedemikian untuk melakukan tindakan rutin dalam waktu dan tempat tertentu<sup>[2]</sup>.

### B. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara, dan kuesioner. Kuesioner mengandung pertanyaan tentang data pengunjung, elemen interior museum, koleksi museum, dan informasi koleksi. Jumlah responden ditentukan menggunakan rumus Slovin<sup>[3]</sup> dengan jumlah populasi sebanyak 960 orang pengunjung selama 3 hari penelitian dengan nilai kebenaran sebesar 90% sehingga diperoleh jumlah responden sebanyak 91 orang. Data kuesioner yang dikumpulkan merupakan data

yang berkaitan dengan interior museum (pencahayaan, penghawaan, aroma, warna, audio, jumlah tanda dan petunjuk), koleksi museum, dan informasi koleksi.

### C. Metode Analisa Data

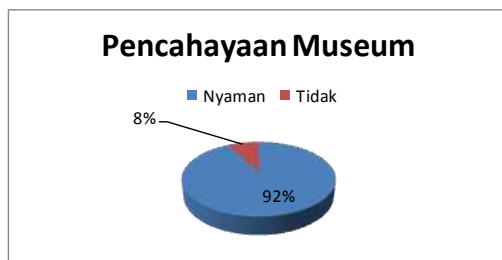
Analisa data dilakukan dengan cara *mixed method* dengan strategi eksploratoris sekuensial<sup>[4]</sup>, kemudian dijabarkan secara deskriptif. Data dari hasil observasi, wawancara, dan kuesioner yang diperoleh akan dianalisa, kemudian diuraikan dalam bentuk deskriptif.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisa Hasil Kuesioner dan Wawancara.

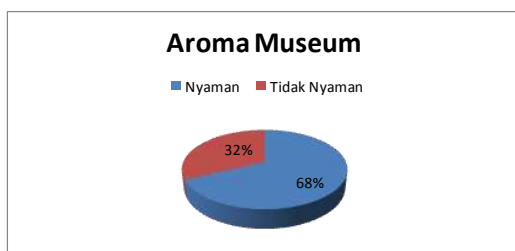
Pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner berkaitan dengan interior museum yang mencakup pencahayaan, penghawaan, aroma, suasana, audio, warna, tanda dan petunjuk yang ada di dalam ruang museum. Selain itu juga pertanyaan mengenai koleksi museum dan informasi koleksi.

Dari 91 responden, hanya sebanyak 8% kurang nyaman dengan pencahayaan di dalam museum. Ruang ketiga di lantai 1 memiliki pencahayaan yang kurang memadai, terutama untuk koleksi dan label yang berukuran kecil tidak dapat terbaca dengan jelas. Sisanya sebanyak 92% setuju bahwa pencahayaan di dalam museum sudah nyaman dan memadai.



Gambar 1. Diagram Pencahayaan Museum

Penghawaan dalam ruangan mendukung suasana dalam ruang. Penghawaan yang digunakan di dalam museum yaitu penghawaan buatan berupa AC. Penghawaan dalam ruang juga berfungsi untuk menjaga keawetan koleksi. Berdasarkan hasil wawancara, 100% responden setuju bahwa Museum *House of Sampoerna* memiliki penghawaan yang nyaman, tidak terlalu dingin maupun terlalu panas.

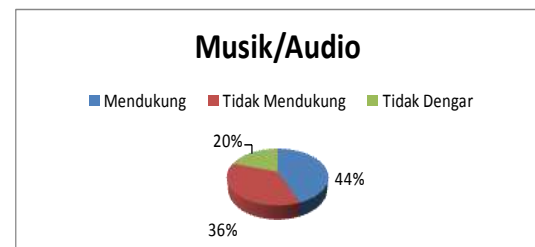


Gambar 2. Diagram Aroma Museum

Responden yang tidak menyukai aroma museum sebanyak 32% bukan perokok. Namun ada beberapa pengunjung yang

tidak merokok yang menyukai aroma tembakau dan cengkeh. Sebagian besar pengunjung yang menyukai aroma tersebut sebanyak 68% merupakan perokok atau memiliki anggota keluarga yang merokok sehingga mereka sudah terbiasa. Aroma paling kuat berada di ruangan pertama dan lantai dua museum.

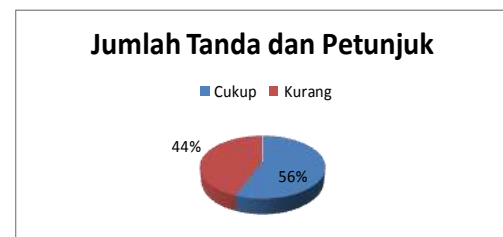
Secara keseluruhan suasana di dalam ruang sudah cukup nyaman bagi pengunjung museum. Pihak museum berhasil membangun suasana ruang yang hangat dan membuat nyaman pengunjung sehingga waktu kunjungan menjadi menyenangkan. Hasil kuesioner menyatakan 100% pengunjung setuju bahwa suasana ruang museum secara keseluruhan sudah nyaman.



Gambar 3. Diagram Audio Museum

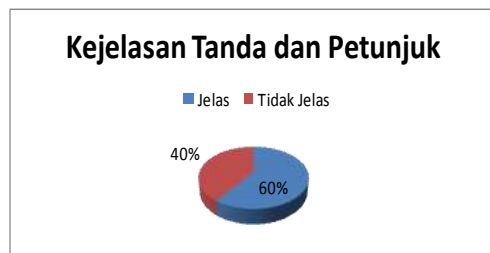
Sebanyak 44% responden menyatakan bahwa pilihan musik yang dimainkan di area museum sudah mendukung suasana, sedangkan 36% beranggapan pilihan musiknya kurang tepat, seharusnya lebih ke musik klasik instrumental agar lebih sesuai dengan suasana museum. Namun ada 20% pengunjung yang tidak mendengar adanya musik di dalam ruang.

Pengunjung setuju bahwa warna ruangan museum *House of Sampoerna* sudah baik dan nyaman. Warna-warna di dalam museum seperti coklat merupakan warna yang hangat dan netral yang menimbulkan rasa nyaman.



Gambar 4. Diagram Jumlah Tanda dan Petunjuk Museum

Sebanyak 44% responden mengatakan bahwa jumlah tanda dan petunjuk di dalam ruang kurang memadai. Petunjuk direksional seperti panah memang tidak ditemui di dalam area museum, sedangkan 56% lainnya mengatakan bahwa jumlah tanda dan petunjuk sudah memadai.



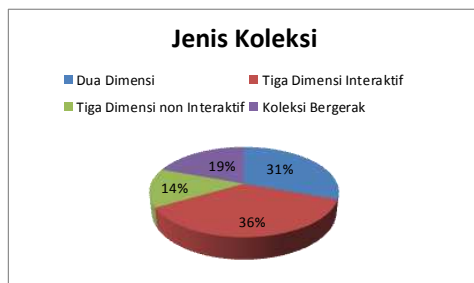
Gambar 5. Diagram Kejelasan Tanda dan Petunjuk Museum

Sebanyak 60% responden setuju bahwa tanda dan petunjuk yang ada di dalam museum sudah cukup jelas sedangkan 40% lainnya tidak. Sebagian besar beralasan bahwa tanda dan petunjuk di dalam museum tidak terlihat sehingga pengunjung dibuat bingung.



Gambar 6. Diagram Penataan Koleksi Museum

Sebanyak 92% responden menyatakan bahwa penataan koleksi di dalam museum *House of Sampoerna* sudah baik. Sebanyak 8% sisanya merasa bahwa penataan koleksi di dalam museum kurang baik, karena tidak ada alur ceritanya. Semua koleksi di dalam museum sudah dapat dilihat dengan jelas oleh pengunjung.



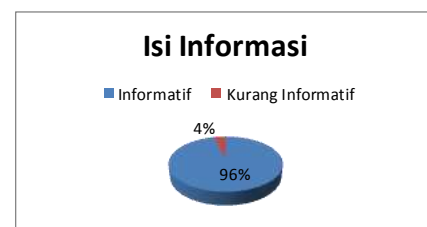
Gambar 7. Diagram jenis Koleksi Museum

Jenis koleksi yang paling disukai berupa koleksi 3 dimensi interaktif, yaitu merupakan koleksi seperti mesin, replika warung, dan koleksi lain yang dapat disentuh oleh pengunjung yaitu sebanyak 36% responden. Sebanyak 31% responden menyukai koleksi dua dimensi terutama koleksi foto karena seperti membawa kenangan dari masa lampau. Pengunjung yang menyukai koleksi 3 dimensi non-interaktif seperti korek, produk rokok, *marching band* dan koleksi 3 dimensi lainnya yang tidak dapat disentuh sebanyak 14% dan sisanya sebanyak 19% menyukai koleksi bergerak yaitu kegiatan pekerja di pabrik.



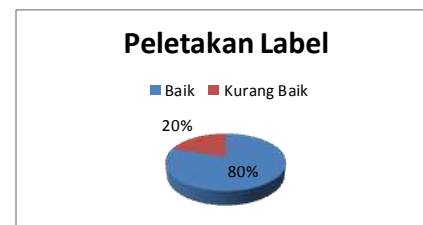
Gambar 8. Diagram Penempatan Papan Informasi Museum

Pada beberapa koleksi di Museum *House of Sampoerna* terdapat papan informasi yang diletakkan di dinding maupun diletakkan di alas khusus. 88% responden mengatakan bahwa penempatan papan-papan informasi tersebut sudah baik. Sedangkan sebanyak 12% pengunjung tidak setuju, menurut hasil wawancara mereka mengatakan letak papan di dinding ada yang terlalu bawah sehingga harus membungkuk terutama orang berusia lanjut yang mudah lelah jika harus membungkuk.



Gambar 9. Diagram Isi Informasi Museum

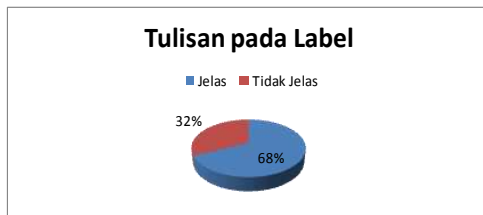
Isi daripada papan informasi menurut sebagian besar responden (96%) sudah informatif, namun menurut hasil observasi banyak pengunjung yang tidak membaca papan informasi melainkan hanya melihat koleksinya saja. Padatnya informasi dalam satu papan informasi membuat tulisan terlihat panjang, belum lagi antara teks bahasa Indonesia dan bahasa Inggris digabung menjadi satu membuatnya terlihat lebih padat dari seharusnya. Pengunjung akan cenderung membaca label dibandingkan dengan teks informasi yang panjang<sup>[5]</sup>. Tulisan pada papan informasi sudah dapat dibaca dengan jelas, baik bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris. Kecuali satu papan informasi tentang cengkeh yang letaknya berada di dinding, jauh dari koleksi dan pengunjung sehingga tidak terlihat tulisan di dalamnya.



Gambar 10. Diagram Isi Informasi Museum

Peletakan label terutama pada benda-benda yang berukuran kecil dan berada di dalam lemari maupun meja kaca. Sebanyak 80% responden mengatakan bahwa penempatan label sudah

baik dan sesuai dengan ukuran koleksi, sedangkan 20% responden mengatakan bahwa penempatannya kurang tepat. Ada beberapa koleksi yang letaknya dibawah dan diberi label berukuran kecil sehingga pengunjung kesusahan ketika ingin membaca. Pengunjung cenderung untuk membaca atau melihat benda koleksi yang berada di level mata mereka.



Gambar 11. Diagram Tulisan Informasi Museum

Tulisan pada label tidak dapat dibaca dengan jelas oleh 16% responden. Menurut hasil wawancara, responden mengatakan beberapa label letaknya terlalu rendah sehingga sulit jika ingin membacanya. Untuk isi informasi dalam label koleksi sudah cukup informatif menurut para responden.

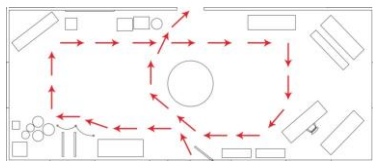
Bahasa yang digunakan pada papan teks informasi dan label menggunakan dwi lingual yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Menurut hasil kuesioner, semua responden setuju bahwa bahasa yang digunakan baik bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris mudah dimengerti.

Warna tulisan pada papan teks informasi dan label sebagian besar menggunakan warna hitam untuk bahasa Inggris dan merah untuk bahasa Indonesia. Beberapa label ada yang ditulis tangan dengan tinta warna putih dengan latar belakang kertas berwarna hitam ataupun coklat tua. Ada juga yang diketik dengan warna abu-abu diatas kertas putih. Semua responden setuju bahwa warna tulisan yang digunakan sudah baik dan mudah dibaca.

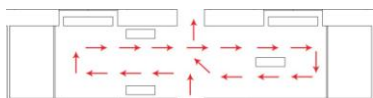
Kesimpulan dari hasil kuesioner pengunjung sudah cukup nyaman dengan interior ruang museum, hanya aroma yang cukup mengganggu kenyamanan dan berpengaruh terhadap sirkulasi pengunjung dimana pengunjung yang kurang nyaman dengan aroma tembakau akan menghindari area tersebut. Jenis koleksi 3 dimensi interaktif merupakan koleksi yang paling menarik bagi pengunjung, hal ini mempengaruhi perilaku dalam sirkulasi pengunjung dimana pengunjung cenderung mendatangi objek tiga dimensi.<sup>[6]</sup>

### B. Layout dan Sirkulasi Museum

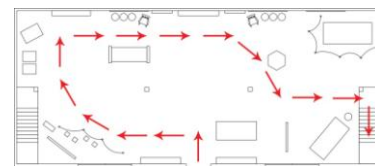
Menurut DK.Ching, sirkulasi dibagi menjadi sirkulasi linier, radial, grid, network, spiral, dan komposit.



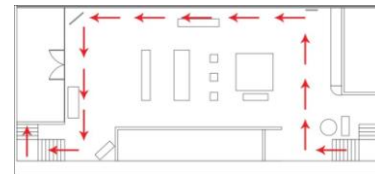
Gambar 12. Layout dan sirkulasi ruang 1 museum



Gambar 13. Layout dan sirkulasi ruang 2 museum



Gambar 14. Layout dan sirkulasi ruang 3 museum

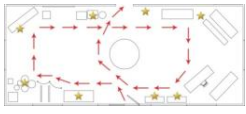
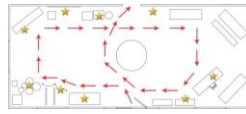
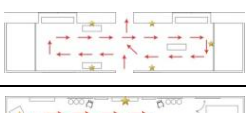
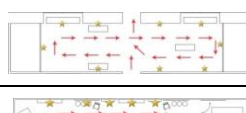
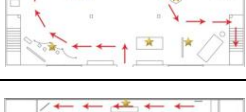
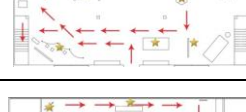




Gambar 15. Layout dan sirkulasi lantai 2 museum

Menurut penataan koleksinya, museum *House of Sampoerna* memiliki organisasi ruang linear yang disusun menggunakan pendekatan tematik. Alur sirkulasi linear meningkatkan kemungkinan bahwa pengunjung tidak melewati setiap koleksi yang ada<sup>[6]</sup>. Kurangan pada *layout* museum ini adalah tidak memperlihatkan *storyline* secara jelas, tidak ada penanda apapun yang dapat membantu pengunjung untuk mengerti alur cerita di tiap ruangnya, padahal dalam adanya alur cerita merupakan salah satu prinsip perancangan museum.<sup>[7]</sup>

### C. Analisa Sirkulasi dan Perilaku Pengunjung

**Tabel 1.**  
Sirkulasi pengunjung individu

Nama Ruang	Sirkulasi Individu dengan Guide	Sirkulasi Individu tanpa Guide
Ruang 1		
Ruang 2		
Ruang 3		
Lantai 2		

Pengunjung individu dengan *guide* menghabiskan waktu lebih lama di suatu titik atau objek. Pengunjung juga bisa mengarahkan kemana akan pergi dalam beberapa kasus, beberapa titik yang seharusnya bukan merupakan fokus pameran namun dianggap menarik oleh pengunjung.

Pengunjung dengan kategori ini juga cenderung lebih fokus dibandingkan dengan pengunjung kelompok, dan lebih sering

membaca teks informasi dibandingkan dengan pengunjung yang pergi dengan kelompok maupun dengan individu yang didampingi *guide*. Pengunjung individu juga cenderung menghindari keramaian.

Pengunjung individu tanpa *guide* lebih banyak berhenti di titik-titik tertentu dibandingkan dengan yang menggunakan *guide*, terutama di titik-titik yang terdapat papan penjelasan namun sama seperti kategori lainnya, pengunjung yang tidak menggunakan jasa *guide* bisa saja melewati koleksi-koleksi penting seperti foto sejarah keluarga, lambang perusahaan, dan koleksi lainnya yang hanya dilihat sekilas saja.

**Tabel 2.**  
Sirkulasi pengunjung pasangan

Nama Ruang	Sirkulasi Pasangan dengan Guide	Sirkulasi Pasangan tanpa Guide
Ruang 1		
Ruang 2		
Ruang 3		
Lantai 2		

Pengunjung yang datang dengan pasangan terutama anak muda, jarang menggunakan jasa *guide* karena ingin menghabiskan waktu berdua. Pengunjung dengan kategori ini lebih banyak berbincang satu dengan lainnya dan tidak terlalu memperhatikan koleksi di dalam museum. Pengunjung dengan kategori ini lebih suka berada di tempat yang lebih sepi. Menurut hasil pengamatan, mereka langsung menuju titik-titik tertentu yang menurutnya menarik dan kemudian mengambil foto. Langkah mereka cenderung lebih lambat dibanding dengan kategori individu, namun tidak terlalu fokus bahkan melewati sebagian besar papan informasi hanya melihat sekilas saja. Waktu yang dihabiskan dalam museum sebagian besar untuk foto-foto.

**Tabel 3.**  
Sirkulasi pengunjung kelompok

Nama Ruang	Sirkulasi Kelompok dengan Guide	Sirkulasi Kelompok tanpa Guide
Ruang 1		
Ruang 2		
Ruang 3		
Lantai 2		

Pengunjung dengan kelompok sebagian besar menggunakan jasa *guide*, terutama rombongan yang berasal dari luar kota maupun luar negeri. Pengunjung dengan kategori kelompok merupakan kategori pengunjung yang banyak berkunjung ke Museum *House of Sampoerna*. Pengunjung kategori kelompok yang menggunakan *guide* mengikuti alur sirkulasi yang ditentukan oleh museum. Beberapa anggota kelompok ada yang berpisah sendiri namun kemudian kembali bergabung dan mengikuti anggota kelompok lainnya.

Kesimpulannya, sebagian besar pengunjung museum sudah mengikuti alur sirkulasi yang ditentukan, yang menjadi masalah adalah tidak semua membaca informasi yang diberikan, sehingga tidak terjadi komunikasi antara koleksi dan pengunjung museum.

Pengunjung dengan kategori individu paling fokus dalam memperhatikan koleksi dan informasi. Pengunjung kelompok tanpa *guide* menghabiskan waktu lebih lama ketika bergerak di dalam museum, hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Preiser dalam Bitgood (2011) bahwa pengunjung dengan jumlah yang lebih banyak bergerak lebih lambat dibanding pengunjung dengan jumlah kelompok lebih kecil.<sup>[6]</sup> Pengunjung cenderung menuju ke replika toko kelontong, karena pengunjung cenderung mendatangi benda berukuran besar yang ada di dalam ruang tersebut<sup>[6]</sup>. Selain karena ukurannya objek berukuran besar dan 3 dimensi lebih menarik untuk dijadikan objek berfoto.

#### D. Analisa Orientasi dan Perilaku Pengunjung

Analisa orientasi dan perilaku pengunjung akan didasarkan pada penemuan dan teori-teori dari Stephen Bitgood dalam buku kumpulan jurnal "*Social Design in Museums; The Psychology of Visitor Studies*" jilid 1.

Pada pintu masuk utama, terdapat papan informasi (gambar 16) yang berisikan jam operasional museum dan beberapa



peraturan museum seperti batas usia dan sebagainya. Letak papan informasi tersebut berada di dinding sebelah kanan dengan ukuran sekitar 50x30 cm. Walaupun sudah terdapat tanda batas usia, masih banyak pengunjung yang berusia dibawah 18 tahun yang masuk ke dalam museum. Hal ini karena penempatan papan informasi yang kurang strategis sehingga tidak semua pengunjung membaca papan informasi tersebut.



Gambar 16. Papan informasi museum

Museum *House of Sampoerna* terkadang bekerja sama dengan pihak tertentu dan menggelar pameran tambahan di dalam area museum, namun tidak ada tanda atau banner khusus tentang pameran tambahan ini sehingga membingungkan pengunjung dengan adanya koleksi yang tidak sesuai tema museum rokok.

Area lobi terletak di ruangan pertama yang juga merupakan ruang museum. Pada lobi, letak meja resepsionis (gambar 17) tidak terlihat jelas, karena juga termasuk dalam koleksi museum. satu-satunya indikasi bahwa tempat tersebut adalah meja resepsionis adalah banyaknya staf yang berkumpul di area meja. Meja resepsionis tidak memiliki desain atau tanda petunjuk khusus. Selain itu pengunjung yang ingin melihat koleksi tersebut atau koleksi diatasnya berupa foto akan terganggu bila ada staf yang berada di meja.



Gambar 17. Meja Resepsionis

Pada area resepsionis tidak terdapat brosur-brosur atau peta area *House of Sampoerna*. Petunjuk arah juga tidak ada sehingga beberapa pengunjung kebingungan mencari kamar mandi. Selain itu, di bagian depan ada pengecekan tanda pengenalan karena peraturan museum yang hanya memperbolehkan pengunjung berusia 18 tahun ke atas atau dengan pengawasan orangtua. Pengecekan ini dilakukan di dekat pintu masuk sehingga terjadi kepadatan dan mengganggu sirkulasi pengunjung.

Pada ruang 1, menceritakan tentang sejarah keluarga Sampoerna. Namun jika tidak dijelaskan oleh *guide* maka

cerita tersebut tidak akan kelihatan. Penempatan koleksi sudah runtut bila dilihat dari rencana sirkulasi museum, namun ada beberapa koleksi yang dilewati oleh pengunjung yang tidak menggunakan *guide*, salah satunya adalah koleksi foto keluarga Sampoerna. Pengunjung yang tidak menggunakan jasa *guide* terkadang juga memilih rute yang berlawanan dengan rancangan pihak museum sehingga penyampaian cerita tidak sesuai alur yang seharusnya.

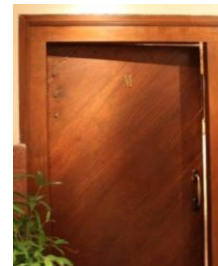


Gambar 18. Furnitur diberi Tali Pembatas

Pada ruang 1 tidak terdapat peta lokasi dan pengunjung pun tidak mendapat peta. Selain itu tidak ada panah atau tanda petunjuk arah apapun. Ada beberapa koleksi yang tidak boleh dipegang maupun dimasuki dibatasi dengan tali pembatas (gambar 18) namun tetap saja ada pengunjung yang masuk. Hal ini karena tidak ada peringatan secara tertulis untuk tidak memegang atau masuk ke lokasi tertentu.

Ruang 2 menceritakan tentang sejarah perusahaan Sampoerna. Sama dengan ruang 1, tema ruang ini tidak begitu terlihat jelas karena juga terdapat beberapa koleksi lain seperti bungkus korek api, lukisan, asbak, dan pemantik kuno. Koleksi utama dalam ruangan ini adalah lambang perusahaan, foto-foto pengurus perusahaan dan foto kegiatan di pabrik pada jaman dahulu. Selain itu juga terdapat brankas kuno yang digunakan oleh perusahaan. Koleksi lambang perusahaan merupakan koleksi yang menyimpan banyak filosofi namun sayangnya banyak pengunjung yang hanya melihat sekilas karena letaknya di atas dan tidak ada penjelasan khusus mengenai filosofi kecuali jika berkeliling museum menggunakan *guide*.

Pada ruang 2, terdapat kamar mandi di sisi kiri untuk pria dan kanan untuk wanita. Tanda pada pintu berupa huruf M (men) untuk kamar mandi pria dan W (women) untuk kamar mandi wanita (gambar 19). Menurut hasil observasi beberapa pengunjung tidak tahu letak kamar mandi sehingga harus bertanya kepada staf museum. Ada juga pengunjung yang mengira kamar mandi tersebut merupakan bagian dari koleksi dan tidak bisa digunakan. Selain itu ada beberapa pengunjung pria yang salah masuk ke kamar mandi wanita



Gambar 19. Signage pintu kamar mandi pria

Pada ruang 3 menceritakan tentang benda-benda yang pernah digunakan dan produk-produk Sampoerna. Koleksi utamanya berupa mesin-mesin cetak, produk rokok Sampoerna, peralatan *marching band* perusahaan dan

peralatan laboratorium yang pernah digunakan. Selain itu terdapat koleksi berupa TV kuno, sepeda motor, replika warung, dan delman. Koleksi seperti warung, motor, sepeda motor, dan *marching band* paling menarik pengunjung untuk berfoto. Koleksi peralatan laboratorium dan bahan percetakan jarang dilihat pengunjung.

Beberapa koleksi seperti delman, motor, dan peralatan *marching band* tidak boleh disentuh. Pada delman dan sepeda motor sudah terdapat tanda, namun tetap saja ada pengunjung yang menyentuhnya. Ukuran tanda yang kecil dibanding dengan ukuran koleksi bisa menjadi salah satu penyebab terjadinya hal tersebut. Di koleksi *marching band* tidak terlihat adanya tanda dilarang memegang namun koleksi tersebut sudah diberi tali pembatas. Kendati demikian, masih ada pengunjung yang berusaha untuk memegang koleksi (gambar 20).



Gambar 20. Pengunjung Berfoto dengan Koleksi *Marching Band*

Di ruang ketiga terdapat tangga naik ke lantai 2 di sebelah kiri dan kanan. Tidak ada tanda petunjuk untuk naik dan turun tangga, sehingga pengunjung bisa bebas naik ke lantai dua dari sisi yang mana saja. Area tangga juga sering digunakan sebagai tempat untuk foto sehingga mengganggu sirkulasi pengunjung yang ingin naik ataupun turun (gambar 21).



Gambar 21. Pengunjung Berfoto di Area Tangga

Di lantai 2 terdapat dinding kaca dan ruang kaca yang memperlihatkan aktivitas pelintiran rokok di pabrik Sampoerna. Pengunjung tidak boleh mengambil foto di area tersebut. Di dekat tangga, baik sisi kiri maupun kanan sudah terdapat papan informasi untuk tidak mengambil foto. Di dinding kaca juga terdapat stiker bergambar kamera yang diberi tanda silang menandakan dilarang mengambil gambar. Beberapa pengunjung masih ada yang melanggar dan mengambil gambar secara diam-diam. Alasannya bisa karena tidak melihat papan informasi di dekat tangga dan stiker di dinding kaca, atau dilakukan dengan sengaja.



Gambar 22. Pengunjung Mengamati Kegiatan di Pabrik

Menurut hasil pengamatan, pengunjung bisa menghabiskan sekitar 4-10 menit di depan dinding kaca ketika ada kegiatan di dalam pabrik. Sebagian besar pengunjung memilih untuk berdiri karena dapat lebih jelas melihat ke dalam pabrik, selain itu jika duduk pandangan akan terhalangi oleh pagar besi. Walaupun kegiatan di ruang kaca dapat dilihat dengan lebih jelas dibanding dinding kaca, pengunjung tetap lebih senang mengamati kegiatan di dalam pabrik dengan jumlah orang yang lebih banyak dibandingkan dengan yang ada di ruang kaca (gambar 22).

Di lantai 2 juga terdapat toko souvenir yang menjual baju, kain batik, tas dan pernik-pernik lainnya seperti gantungan kunci dan pin (gambar 23). Pengunjung biasanya melihat-lihat souvenir yang berada di tengah-tengah ruangan dan juga koleksi di sisi kanan ruangan. Tidak ada ruang ganti khusus untuk mencoba baju.

Selain toko dan pabrik, terdapat beberapa foto yang menceritakan tentang program CSR yang dilakukan oleh perusahaan Sampoerna (gambar 24). Letaknya di dinding yang berseberangan dengan dinding kaca. Area ini jarang sekali dilihat pengunjung. Ketika tidak ada kegiatan di dalam pabrik maupun ruang kaca, pengunjung menghabiskan waktu lebih sedikit di lantai dua, hanya sekitar 1-2 menit saja.



Gambar 23. Toko Souvenir di Lantai 2



Gambar 24. Foto-Foto Program CSR yang dilakukan Sampoerna

Orientasi konseptual dan fisik yang baik akan membuat waktu berkunjung lebih lama dan pengunjung belajar lebih banyak<sup>[5]</sup>, namun dari hasil pengamatan, orientasi konseptual dan fisik museum kurang maksimal. Pada area main entrance seharusnya diberi banner untuk pameran khusus<sup>[6]</sup> sehingga

tidak membingungkan pengunjung. Pada area lobi, tidak terdapat orientasi-orientasi ruang yang dibutuhkan pengunjung, demikian juga di ruang-ruang museum.

#### E. Analisa Elemen Museum dan Perilaku Pengunjung

Tingkat pengaruh elemen museum terhadap perilaku museum akan digambarkan dengan tanda (-) yang berarti elemen museum tidak berpengaruh terhadap pengunjung, (v) berarti elemen museum sedikit mempengaruhi perilaku dan (vv) berate elemen museum berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku pengunjung.

**Tabel 4.**

Objek museum dan perilaku pengunjung

Elemen Museum		Pengaruh
Objek Museum	Ukuran	vv
	Pergerakan	v
	Bentuk	-
	Tekstur	v
	Material	v
	Warna	-
	<i>Sense</i>	v
	Dimensi	vv

Ukuran dan dimensi objek museum mempengaruhi sirkulasi, pengunjung lebih tertarik pada benda tiga dimensi berukuran besar yang dapat disentuh/interaktif. Menurut hasil kuesioner 36% pengunjung menyukai koleksi 3 dimensi interaktif. Pengunjung juga lebih sering menyentuh bentah dengan tekstur kasar dibanding yang bertekstur halus seperti kaca.

**Tabel 5.**

Media informasi dan perilaku pengunjung

Elemen museum		Pengaruh
Media Informasi	Statis	vv
	Dinamis	v

Media informasi statis berupa teks informasi, label, papan peringatan, dan *signage* toilet. Media informasi dinamis berupa layar sentuh interaktif di ruang 2 dan *guide*. Menurut hasil pengamatan jarang ada pengunjung yang menggunakan layar interkatif. Media informasi yang paling banyak berada di dalam museum yaitu media statis, hampir tiap koleksi sudah diberi panel informasi dan label. Pengunjung yang tidak menggunakan jasa *guide* cenderung hanya membaca informasi yang menurut mereka menarik, sehingga penyampaian cerita sejarah Sampoerna kurang maksimal. Jumlah tanda dan petunjuk yang minim mempengaruhi sirkulasi, perilaku dan kenyamanan pengunjung. Sebanyak 44% responden mengatakan bahwa jumlah tanda dan petunjuk di dalam ruang kurang memadai. Petunjuk direksional seperti panah memang tidak ditemui di dalam area museum, sedangkan 56% lainnya mengatakan bahwa jumlah tanda dan petunjuk sudah memadai. Sebanyak 60% responden setuju bahwa tanda dan petunjuk yang ada di dalam museum sudah cukup jelas sedangkan 40% lainnya tidak.

**Tabel 6.**

Teks informasi dan perilaku pengunjung

Elemen Museum		Pengaruh
Teks Informasi	<i>Typeface</i>	-
	Ukuran Tulisan	vv
	Penomoran	v
	Panjang Kalimat	vv
	Warna	-
	Ukuran Background	v
	Lokasi	vv

Ukuran tulisan yang terlalu kecil dan padat mengakibatkan pengunjung enggan untuk membaca keseluruhan isi informasi, hal ini berpengaruh pada jumlah informasi yang di dapatkan dan kenyamanan pengunjung. Letak beberapa panel informasi dan label yang terlalu rendah membuat beberapa pengunjung kesusahan melihat terutama yang berusia lanjut. 88% responden mengatakan peletakan papan informasi sudah cukup baik. Sebanyak 80% pengunjung mengatakan peletakan label sudah baik. Pengunjung cenderung hanya membaca informasi yang menurut mereka menarik dan label yang berada di level mata mereka.



Gambar 25. Penempatan papan informasi dan label yang kurang strategis.

Peletakkan label yang kurang baik dan terlalu kecil termasuk dalam “8 kesalahan” oleh Beverly Serrell<sup>[8]</sup>. Peletakkan label tidak boleh menyusahkan pengunjung, misalnya membuat sakit leher, punggung, dan mata

**Tabel 7.**

Pengaturan pameran dan perilaku pengunjung

Elemen Museum		Pengaruh
Pengaturan Pameran	Hubungan Area Pameran-Area Pengunjung	vv
	Hubungan antar Objek Pameran	v
	Batasan Unit Pameran	v

Adanya pembatas antara area pameran dan area pengunjung mempengaruhi perilaku pengunjung. Beberapa koleksi beberapa koleksi seperti delman, sepeda, furnitur dan *marching band* sudah diberi tali pembatas. Namun beberapa koleksi seperti motor dan meja resepsionis tidak diberi pembatas sehingga masih ada pengunjung yang memegang koleksi tersebut. Penempatan objek pameran mempengaruhi kenyamanan pengunjung namun tidak mempengaruhi perilaku secara signifikan. 92% responden mengatakan bahwa peletakan koleksi di dalam museum sudah baik. Batas antar



unit pameran berpengaruh terhadap alur sirkulasi dan kenyamanan pengunjung.

**Tabel 8.**

Pengaruh Sosial dan perilaku pengunjung

Elemen Museum		Pengaruh
Pengaruh Sosial	Pressure to Conform	vv
	Friction	vv
	Keramaian	vv

Pengunjung yang datang secara berkelompok biasanya mengikuti kemana kelompoknya pergi. Jumlah anggota kelompok pengunjung berpengaruh terhadap perilaku dan waktu berkunjung pengunjung. Pengunjung kelompok tanpa guide menghabiskan waktu lebih lama ketika bergerak di dalam museum, hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Preiser dalam Bitgood (2011) bahwa pengunjung dengan jumlah yang lebih banyak bergerak lebih lambat dibanding pengunjung dengan jumlah kelompok lebih kecil<sup>[6]</sup>. Namun dalam beberapa kasus, pengunjung individu juga dapat menghabiskan waktu yang lama karena mereka terfokus pada objek dan informasi yang ada. Adanya keramaian berpengaruh terhadap sirkulasi dan kenyamanan pengunjung.

**Tabel 9.**

Pengaruh Sosial dan perilaku pengunjung

Elemen Museum		Pengaruh
Pengaruh Fisik	Struktural	vv
	Suasana	v

Kondisi struktur ruang museum, yaitu bentuk bangunan mempengaruhi sirkulasi pengunjung, yang berdampak pada proses penyerapan informasi objek pameran. Suasana dalam ruang mempengaruhi kenyamanan pengunjung, namun tidak berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku pengunjung, hanya aroma museum yang mempengaruhi sirkulasi pengunjung.

#### IV. KESIMPULAN

Melalui penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan:

- Museum *House of Sampoerna* memiliki organisasi ruang linear dengan ruang sirkulasi semi terbuka dimana tiap ruang terdapat sekat yang memisahkan antar ruang. Penataan koleksi di dalam museum yaitu penataan tematik dengan tiap ruang memiliki sub-tema masing-masing.
- Organisasi ruang linear bertujuan agar pengunjung dapat berkeliling museum sesuai dengan alur yang sudah ditentukan, namun menurut hasil pengamatan tidak semua pengunjung mengikuti alur museum. Hal ini karena tidak ada elemen orientasi fisik (*wayfinding*), seperti peta maupun arah panah yang dapat membantu kunjungan pengunjung.
- Sirkulasi di dalam ruang museum dipengaruhi oleh faktor ukuran dan dimensi objek pameran, ukuran koleksi yang besar dan berwujud tiga dimensi lebih menarik pengunjung daripada objek dua dimensi. Benda bergerak juga terbukti

dapat menarik perhatian pengunjung dalam waktu yang lebih lama dibandingkan dengan benda tidak bergerak (kegiatan di dalam pabrik).

- Faktor-faktor sosial juga memberi pengaruh terhadap perilaku pengunjung. Bila terdapat kepadatan di suatu area maka pengunjung akan memilih rute lainnya yang berlawanan dengan yang sudah dirancang oleh pihak museum sehingga alur penyampaian cerita tidak tersampaikan.
- Kepadatan di suatu area juga mempengaruhi tingkat kenyamanan pengunjung. Pengunjung yang datang berkelompok biasanya mengikuti alur sirkulasi anggotanya yang lain, sehingga tidak mengikuti alur museum.
- Peletakan papan informasi dan label koleksi berpengaruh terhadap informasi yang diperoleh selama kunjungan. Letaknya yang kurang strategis (terlalu rendah, terlalu jauh, dan sebagainya) mengakibatkan pengunjung kurang nyaman dan akhirnya enggan untuk membaca.

#### V. SARAN

##### A. Saran untuk Pihak Museum

Perlu adanya penambahan orientasi-orientasi konseptual dan fisik (*wayfinding*) untuk memudahkan pengunjung selama berada di dalam museum. Area khusus pemeriksaan kartu tanda pengenalan sebaiknya terletak di luar area museum agar tidak terjadi penumpukan pengunjung pada satu area sehingga pengunjung lebih nyaman bergerak di dalam area museum. Media penyampaian informasi seperti layar interaktif dan media lainnya dapat diperbanyak untuk menambah variasi agar pengunjung semakin tertarik untuk membaca sejarah tentang perusahaan Sampoerna.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis O.L. mengucapkan terima kasih kepada pihak Museum *House of Sampoerna* yang telah memberi ijin penelitian dan banyak membantu dalam pengumpulan data sebagai bahan penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] "Konsep Penyajian Museum". Museumku. 3 Februari 2012. Available: <https://museumku.wordpress.com/2012/02/03/konsep-penyajian-museum-bagian-2/>
- [2] Kopec, Dak. *Environmental Psychology For Design*. New York: Fairchild Publications, inc. 2010
- [3] Sevilla, Consuelo G. et. Al. *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City. 2007.
- [4] Creswell, John. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. 3<sup>rd</sup> ed. Trans. Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2012.
- [5] Serrel, Beverly. *Exhibit Label: An Interpretive Approach*. California: AltaMira Press. 1996.
- [6] Bitgood, Stephen. *Social Design in Museums: The Psychology of Visitor Studies, Collected Essays Volume One*. Edinburgh : MuseumsEtc. 2011.
- [7] "Tata Cara Penyajian Koleksi". Mohammad Zakaria. 25 Agustus. 2011. Available: <http://belajartitutiadaakhir.blogspot.co.id/2011/08/tata-cara-penyajian-koleksi.html>
- [8] Bitgood, Stephen. *Engaging the Visitor; Designing Exhibit That Work*. USA : MuseumsEtc. 2014.